

Marta Mas Ramírez

**LA COORDINACIÓ EN ELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA
MASCLISTA. EL CAS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE TARRAGONA**

TREBALL DE FI DE GRAU

Dirigit per la Dra. Ramona Torrens Bonet

Grau de Treball Social



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2023

“LA COORDINACIÓ EN ELS SERVEIS D’ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA. EL CAS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE TARRAGONA”

Marta Mas Ramírez

Estudiant de 4rt de Treball Social a la Universitat Rovira i Virgili

Resum: Aquest article científic utilitza una metodologia qualitativa per a examinar les coordinacions entre els Serveis Socials Bàsics de Tarragona en relació a la violència masclista. A través d’entrevistes en profunditat amb professionals de diferents serveis, s’identifiquen els circuits utilitzats per a abordar aquest problema i s’analitza la seva eficàcia. S’evidencia que la coordinació no sempre es realitza de manera òptima, la qual cosa pot resultar en respostes inadequades. La falta de comunicació fluida, protocols clars i mecanismes efectius de derivació i seguiment són algunes de les deficiències identificades. Es destaca la importància d’enfortir les coordinacions per a una resposta integral i eficient enfront de la violència masclista. La col·laboració intersectorial, el desenvolupament de protocols unificats i canals de comunicació efectius són necessaris per a abordar aquest greu problema social. Aquestes conclusions obtingudes a través de la metodologia qualitativa, informen les recomanacions de l’estudi i ressalten la necessitat de millorar la coordinació en els Serveis Socials Bàsics de Tarragona.

Paraules clau: Violència masclista, Serveis Socials Bàsics, coordinació, treball en xarxa, derivacions, protocols, circuits, victimització secundària.

Abstract: This scientific article uses a qualitative methodology to examine the coordination between the Basic Social Services of Tarragona in relation to gender violence. Through in-depth interviews with professionals from different services, the loops used to tackle this problem are identified and their effectiveness is analysed. It is evident that coordination is not always carried out optimally, which can result in inadequate responses. The lack of fluid communication, clear protocols and effective referral and follow-up mechanisms are some of the shortcomings identified. It is important to strengthen coordination for a comprehensive and efficient response to gender-based violence. Intersectoral collaboration, the development of unified protocols and effective communication channels are necessary to tackle this social problem. These conclusions,

obtained through qualitative methodology, inform the recommendations of the study and highlight the need to improve coordination in Tarragona's Basic Social Services.

Key words: Gender violence, Basic Social Services, coordination, networking, referrals, protocols, circuits, secondary victimisation.

INTRODUCIÓ

La violència masclista és una de les formes més extremes de desigualtat de gènere, i és un problema social greu que afecta a moltes dones a tot el món. Segons l'Observatori Estatal de Violència sobre la dona, l'any 2019 van denunciar un total de 168.057 dones per violència de gènere, això significa una mitja de 460 denúncies diàries. Malgrat els esforços realitzats per combatre aquest problema, encara queda molt per fer. La coordinació entre els Serveis Socials Bàsics és essencial per a prevenir i abordar eficaçment aquest problema, ja que la violència de gènere sovint té un impacte multifacètic que requereix un enfocament integrat.

La coordinació entre els Serveis Socials Bàsics (SSB) en l'atenció a dones víctimes de violència masclista és fonamental, i la seva efectivitat és clau per a l'èxit en la prevenció i l'atenció a les víctimes. No obstant això, el desenvolupament de polítiques i protocols de coordinació interinstitucional en aquest àmbit és encara un desafiament en molts casos. La falta de coordinació i cooperació entre els diferents organismes implicats pot limitar l'efectivitat de les respostes institucionals i crea obstacles en l'atenció a les víctimes, d'entre els quals cal destacar la victimització secundària (Zafra-Aparici i Román, 2022).

En aquest context, sorgeix la necessitat d'analitzar l'estat de la coordinació dels SSB de Tarragona en relació amb la violència masclista, amb l'objectiu d'identificar les fortaleeses i febleses en la resposta institucional davant aquesta problemàtica. En aquest sentit, en aquest article es presenten els resultats d'una investigació que té per objectiu examinar la percepció dels professionals dels serveis socials i la seva coordinació en l'atenció a les dones víctimes de violència de gènere, així com les barreres que han de fer front en el seu treball diari.

MARC TEÒRIC

Conceptualització de la violència:

Al llarg de la història, la violència ha estat utilitzada per les persones "majoritàriament per homes" (Moreno, 2008) per a mantenir el poder i controlar a uns altres. Aquest fenomen ha estat particularment problemàtic en situacions on existeix discriminació de gènere, ja que les actituds patriarcals i masclistes han estat emprades per a justificar la violència contra les dones. A continuació, s'examinaran les diverses formes i definicions de la violència, així com les teories que intenten explicar-la, amb l'objectiu de distingir-les.

Segons Vidal (2008) la violència implica violar la integritat d'una persona, la qual cosa pot ocórrer quan s'usa la força física o s'amenaça amb ella, però també quan es realitza una seqüència d'accions que deixa a l'altra persona indefensa. Per aquest autor, la violència és un procés en el qual tots participen, no sols un acte aïllat que busca afirmar el domini. A través de la violència, l'agressor busca controlar el comportament de l'altra persona supeditant-la als seus desitjos i voluntat, afectant així en el benestar psicològic i físic de la víctima, en la seva llibertat per prendre les seves pròpies decisions i, en última instància, afectant en el seus drets com a persona.

D'altra banda, l'OMS (Organització Mundial de la Salut) va definir la violència com:

El uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte. (OMS, 2002:3)

Arran d'aquesta definició de violència, van succeir moviments que van definir altres violències, com la violència de gènere.

Aquest tipus de violència no és un fenomen que es localitzi de manera singular en determinades classes socials, fronteres, grups ètnics, edats, religions (Mirat i Armendáriz, 2006; García- Mina, 2008; Sanmartín, 2006), sinó que és un fenomen que existeix des de l'origen de la societat patriarcal (Gorjón, 2004) i que es podria definir com:

Hace referencia a la violencia específica contra las mujeres, utilizada como instrumento para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Comprende la violencia física, sexual y psicológica incluidas las amenazas, la coacción, o la privación de libertad, que ocurre en la vida pública o privada y cuyo principal factor de riesgo lo constituye el hecho de ser mujer (Fernández et al, 2003:11).

La violència de gènere ha esdevingut un problema sistèmic (Hooks, 2000) que ha d'abordar-se a través de canvis en la cultura i la política, així com en les relacions interpersonals.

La violencia de género en la familia es una respuesta directa a la desigualdad, la importancia y la frustración que sienten los hombres cuando se enfrentan a la cultura patriarcal. Los hombres que ejercen violencia doméstica lo hacen para afirmar su poder, para controlar a las mujeres y para demostrar que son verdaderos hombres. La violencia de género en las familias es una forma de asegurar que patriarcado continúe en el hogar, una forma de perpetuar la cultura patriarcal (Hooks, 2000).

La violència domèstica, d'acord amb Fernández (2003), són aquelles agressions que es produeixen en l'àmbit privat en el qual l'agressor, generalment l'home, té una relació de parella amb la víctima. Així mateix, considera que s'ha de tenir en compte dos elements en la definició: la reiteració o l'habitualitat dels actes violents i la situació de domini de l'agressor que utilitza la violència per al sotmetiment i control de la víctima. Cal tenir present que la violència no és només un comportament o una resposta emocional d'ira o frustració, sinó una estratègia psicològica per a aconseguir un objectiu (Pueyo i Rondono, 2007).

La violència domèstica és considerada una greu preocupació de salut pública per importants organitzacions internacionals i governs. Per exemple, l'ONU, al 1995, va establir la lluita contra la violència cap a les dones com un dels seus objectius estratègics i al 1998, va declarar que la violència domèstica era una prioritat internacional per als serveis de salut on el seu enfocament és abordar i prevenir la violència domèstica, especialment quan es tracta de la seguretat i benestar de les dones.

Tenint tot això en compte, podem considerar la violència masclista com una forma de violència de gènere que es produeix de l'home cap a la dona dins de la

cultura de discriminació i desigualtat cap a les dones que encara continua vigent en la immensa majoria de societats del món. La violència de gènere és un fenomen que impedeix que les dones puguin aconseguir la plena ciutadania, autonomia i llibertat, constituint una violació dels drets humans fonamentals (Departament d'Igualtat i Feminismes, 2022). A més és un problema multidimensional i multicausal que s'emmarca en un sistema de relacions de poder desigual entre homes i dones (Ayala et al., 2020).

La violència masclista es manifesta en diverses formes, com el maltractament físic, l'abús sexual, la violència psicològica, la discriminació laboral o l'assetjament de carrer (Gherardi, 2016). Totes aquestes formes de violència tenen en comú la intenció de controlar i dominar a la dona, imposant un model de gènere i reforçant la desigualtat de gènere en la societat.

La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura, que no només destrueix vides, sinó que també impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones. L'eliminació de la violència masclista és essencial per a aconseguir una societat justa i igualitària, on totes les persones tinguin les mateixes oportunitats i drets, independentment del seu gènere.

Tota forma de coacció, control o imposició il·legítima per la qual s'intenta mantenir la jerarquia imposada per la cultura sexista, que força les dones a fer allò que no volen, a no fer el que volen o a convèncer-se que el que decideix l'home és el que s'ha de fer (Bonimo, 2004:20).

Regulació de la protecció:

Durant el segle XXI, Espanya ha experimentat diversos avanços en la lluita contra la violència masclista, amb la implementació de diverses lleis que busquen protegir els drets de les persones, especialment de les dones, que són les principals víctimes d'aquesta mena de violència.

Entre aquestes lleis d'àmbit estatal, destaca la Llei orgànica 15/2003, del 29 de setembre, que s'enfoca en mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers. Aquesta llei, que modifica la Llei orgànica 10/1995 del 23 de novembre del Codi Penal, té com

a objectiu principal abordar la violència de gènere des d'un punt de vista criminològic.

Malgrat reconèixer que la violència de gènere és un problema que requereix un enfocament multidisciplinari, la llei es basa en el concepte de reincidència per a tractar-la com a delictes. Això significa que es considera que la violència masclista és un delictes i es castiga de manera més severa si l'agressor ha comès aquest delictes prèviament.

Posteriorment, aquell mateix any, es va aprovar la Llei 27/2003, del 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica. Aquesta llei va marcar una fita important en les mesures adoptades pel govern, ja que regulava mesures cautelars especialíssimes sense precedents en l'ordenament jurídic espanyol. Aquesta llei s'enfoca especialment a minimitzar el risc de reincidència d'agressions per part de l'ex-parella i/o parella cap a la dona o cap als fills i filles. Tot i que no va suposar cap avanç conceptual, sí que va simplificar i accelerar el procés de presentació de mesures cautelars davant l'òrgan judicial de manera ràpida.

Avui dia, la Llei Orgànica 1/2004, del 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, és l'instrument normatiu principal en l'Estat Espanyol per a abordar la violència masclista. Aquesta llei constitueix la primera llei integral que recull una resposta global a la violència contra les dones en les relacions de parella, perquè inclou aspectes preventius, educatius, socials, laboral, assistencials, sanitaris i penals. Aquesta norma té com a objectiu principal protegir les dones de la violència i eliminar la violència de gènere en totes les seves formes, promovent la igualtat entre dones i homes.

D'altra banda, a nivell autonòmic català, l'abril de 2008, el Parlament de Catalunya va aprovar per unanimitat la Llei 5/2008 del dret a les dones a erradicar la violència masclista, que estableix i estructura com l'Administració ha d'actuar per a lluitar contra la violència masclista i protegir els drets de les víctimes.

Dins d'aquesta norma, s'estableix la creació d'un sistema integral d'atenció a les víctimes que coordina els diferents organismes públics i ofereix una atenció més àmplia i personalitzada a les necessitats de les víctimes. Això implica que les

víctimes poden rebre una atenció més completa i adequada a les seves necessitats, no sols l'àmbit legal, sinó també en l'àmbit de la salut, l'educació, la justícia i els serveis socials bàsics i, aquests tenen l'obligació de detectar i prevenir la violència masclista. Aquests professionals estan obligats a identificar els signes de violència i prendre mesures per a prevenir-la i protegir les víctimes.

En aquesta línia, l'any 2020, el Parlament de Catalunya aprova la Llei 17/2020, del 22 de desembre, que modifica, amplia i reforça l'anteriorment esmentada Llei 5/2008. Així doncs, en aquesta nova llei fa una menció específica a les dones, nenes i adolescents transgènere, així com de les persones no binàries, per tal de reconèixer la diversitat de gènere en les víctimes de violència masclista. Això significa que aquestes formes de violència ara estan reconegudes legalment com a formes de violència masclista i es poden perseguir legalment.

A més, en aquesta llei s'afegeixen les definicions de diligència deguda, consentiment sexual i interseccionalitat, així com una varietat major de formes de violència masclista que pretén abordar el caràcter multidimensional d'aquesta. Així doncs, en l'article 4 d'aquesta llei s'inclouen fins a vuit formes de violència masclista detallades al seu torn en diversos actes concrets: violència física, violència psicològica, la violència sexual, la violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius, la violència econòmica, la violència digital, la violència de segon ordre i la violència vicària. En l'article 5 d'aquesta llei també es contemplen els diferents àmbits en el qual es pot manifestar la violència masclista: la violència en l'àmbit de parella, la violència en l'àmbit familiar, la violència en l'àmbit laboral, la violència en l'àmbit social o comunitari, la violència en l'àmbit digital, la violència en l'àmbit institucional, la violència en l'àmbit de la vida política o l'esfera pública de les dones i la violència en l'àmbit educatiu (Zafra-Aparici i Román, 2022).

La modificació també estableix mesures per a garantir la protecció de les dones que denuncien violència masclista, com la creació de mesures de protecció immediata, l'obligació dels jutges de valorar el risc de la víctima i prevenir possibles represàlies o situacions de risc.

Finalment, s'inclouen noves mesures per a penalitzar i prevenir conductes que fomentin la violència masclista, com la discriminació de gènere o la difusió de missatges o continguts que fomentin la violència contra les dones.

Conceptes claus a Serveis Socials Bàsics:

Analitzant de prop tota aquesta legislació, és fàcil adonar-se que en la lluita contra la violència de gènere intervenen múltiples agents, professionals, entitats i organitzacions diferents. És per això que resulta fonamental que tots els agents implicats treballin, des dels seus pertinents àmbits de competència, de manera coordinada entre ells per tal de garantir no només l'eficiència sinó també l'eficàcia dels serveis de protecció als que pot optar la víctima. Aquest tipus de coordinació es coneix com a treball en xarxa. Així doncs, el treball en xarxa s'ha convertit en una estratègia clau per a la col·laboració i l'assoliment d'objectius comuns en diversos camps, incloent-hi l'àmbit social.

El treball en xarxa és un procés de treball de tipus cooperatiu que s'estableix entre diversos actors del territori, a través del qual s'arriba a un objectiu comú, partint d'una necessitat compartida. El treball en xarxa implica coordinar, col·laborar, cooperar i compartir recursos i informació. Entre altres qüestions, el treball en xarxa permet optimitzar els recursos (Martín et al., 2014: 5).

Un dels principals avantatges de treballar en xarxa és la capacitat d'aprofitar les fortaleeses i habilitats dels diferents professionals i organitzacions, la qual cosa pot resultar en solucions innovadores i eficients.

No obstant això, perquè una xarxa sigui efectiva, és fonamental que s'estableixin processos clars de coordinació entre els membres de la xarxa.

Segons Ubierto (2007) en el seu article "Els models de treball en xarxa", la coordinació és un element essencial del treball en xarxa, ja que permet la gestió de les interdependències entre les activitats dels professionals de la xarxa i garantir que s'estigui treballant cap a objectius comuns de manera efectiva. Per aconseguir una coordinació efectiva, és necessari definir objectius clars i compartits, establir rols i responsabilitats clars per a cada membre de la xarxa, i acordar processos de treball efectius que permetin la comunicació i la col·laboració entre els membres.

El treball en xarxa pot ser una estratègia efectiva per a l'assoliment d'objectius comuns, sempre que s'estableixin processos clars de coordinació entre els membres de la xarxa. L'èxit del treball en xarxa depèn de la capacitat dels seus professionals per a treballar de manera conjunta, efectiva i col·laboradora.

Cal no confondre el treball en xarxa amb la coordinació, ja que la coordinació es refereix al procés de gestionar i organitzar les diferents accions i activitats dels diferents agents implicats en la lluita contra la violència masclista, mentre que el treball en xarxa implica la creació d'una estructura de col·laboració i comunicació entre aquests agents per a garantir una atenció integral de les dones víctimes.

Per aquest motiu, el treball en xarxa és una eina clau per a garantir la intersectorialitat en la lluita contra la violència masclista. Aquesta fa referència a la necessitat de la col·laboració entre diferents sectors i àrees d'intervenció per abordar la complexitat de la violència de gènere.

Un altre terme importat que fa referència als SSB és la derivació. Aquesta és significativa pel fet que facilita la cooperació entre diferents parts d'una xarxa en proveir-los d'una eina o tècnica que els permet treballar junts de manera efectiva.

La derivación como una acción cuya finalidad es la de dar a conocer a otra institución y/o profesionales una situación problemática determinada, la cual excede su abordaje en cuanto a complejidad, competencias, recursos, etc. En este sentido, la derivación es entendida como un fin en sí mismo, no pretendiendo generar vínculos institucionales para continuar trabajando, sino comunicar sobre dicha situación a través de los informes sociales y a partir de los cuales se constata qué se informó o comunicó respectivamente (Gallego, 2008: 158).

Es podria dir que la derivació és un procés clau que permet que els usuaris rebin l'atenció i els servies especialitzats que necessiten per abordar les seves necessitats concretes. Aquest procés es duu a terme quan no hi ha els recursos necessaris per abordar una necessitat específica de l'usuari/ària, quan la situació requereix la intervenció d'un professional especialitzat, o bé, com a mesura per generar estratègies conjuntes davant una problemàtica específica, en aquest cas cobra rellevància el vincle establert entre les institucions i/o professionals que intervenen des de diferents esferes com a sanitat, educació, justícia, etc. (Gallego, 2008).

És important destacar que la derivació és una part essencial del procés d'intervenció, ja que garanteix que els usuaris rebin l'atenció adequada i especialitzada per a les seves necessitats. A més, la derivació pot contribuir a la coordinació de serveis i a la col·laboració interprofessional en benefici de la persona afectada i amb l'objectiu de garantir que rebin l'atenció i els serveis adequats de manera efectiva i eficient. No obstant això, és important ser crítics i reflexius sobre el paper que juguen les derivacions en la promoció de desigualtats en un sistema capitalista. Per aconseguir un canvi real, necessitem pensar en com intervenir en aquesta dinàmica des d'una perspectiva ontològica i transformadora (Gallego, 2008), és a dir, reflexionar sobre les formes en què les derivacions poden perpetuar o desafiar les desigualtats i treballar per transformar les relacions i interessos que es veuen reflectits en aquests informes.

Per tal de garantir un bon treball en xarxa, una coordinació i una derivació correcta, és necessari fer ús de circuits i protocols per a establir procediments i guies clares per a l'atenció a les víctimes de violència masclista.

La finalitat dels circuits és crear un sistema articulat i homogeni de coordinació i atenció, en el qual cada agent o actor implicat sap que cal fer i qui té les competències per fer-ho (Cárdenas- Jiménez i Garcia- Chicano, 2006). Això implica implementar un mètode de treball que permeti a cada institució o organisme involucrat, dissenyar o redefinir els seus procediments i sistemes organitzatius en funció de tot el sistema.

Pel que fa els protocols han de ser desenvolupats amb la participació de tots els actors implicats en l'atenció social, incloent-hi els professionals i les entitats involucrades, amb l'objectiu de possibilitar actuacions coordinades i eficaces (Cárdenas- Jiménez i Garcia- Chicano, 2006) per garantir el treball en xarxa.

Es recomana que els protocols siguin flexibles i adaptables a situacions canviants, però també han de ser específics i detallats per a garantir la qualitat de l'atenció.

La importància d'establir protocols clars i efectius és necessari per a garantir una atenció adequada i de qualitat a les persones en situació de vulnerabilitat, en quant aquests protocols són guies i procediments que s'utilitzen per a estandarditzar l'atenció i garantir la protecció dels drets de les persones.

En aquest sentit, presentarem en el següent apartat els protocols i circuits actualment vigents a la ciutat de Tarragona en els casos de violència masclista.

Circuits i protocols en l'àmbit de la violència masclista:

A Catalunya existeix un document, anomenat Protocol marc, que regula el marc conceptual des del qual comprenem les violències masclistes i que, per tant, defineix un paradigma d'intervenció que incorpora les transformacions impulsades per la modificació de la llei 17/20 a la llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar les violències masclistes. Aquest protocol està enfocat en els respecte dels drets humans, drets internacionals, de la importància de la prevenció i reparació integral i de la importància de la no revictimització (Departament d'Igualtat i Feminismes, 2022).

El màxim òrgan encarregat de vetllar pel Protocol marc, així com de coordinar a les diferents entitats involucrades en el treball en xarxa per l'erradicació de la violència masclista, entre d'altres funcions, és la Comissió Nacional per a una intervenció Coordinada Contra la Violència Masclista (CNVM).

La CNVM, ens dependent de l'Institut Català de les Dones, està compost per persones titulars del departament, secretaria i direcció general de la Generalitat competents en polítiques d'erradicació de les Violències Masclistes. Compta també amb la participació, com a vocalies, de les persones titulars de serveis territorials, departaments de la Generalitat, circuits territorials d'abordatge de les violències masclistes, el Consell Nacional de Dones de Catalunya i les diferents entitats i òrgans involucrats i compromeses en la prevenció i reparació de les violències masclistes a Catalunya (Departament d'Igualtat i Feminismes, 2022).

Amb l'objectiu d'establir una xarxa de treball conjunt per a combatre la violència de gènere en totes les seves formes, la CNVM treballa en col·laboració amb els circuits territorials d'abordatge de les violències masclistes en cadascuna de les regions de Catalunya. Circuits que presentem a continuació:

Circuits Territorials d'Abordatge de les Violències Masclistes (CTAVM):

A Catalunya, s'han creat els Circuits Territorials d'Abordatge de les Violències Masclistes (CTAVM) per a coordinar el treball en xarxa contra la violència masclista. Cada circuit compta amb una Mesa Institucional, una Comissió

Tècnica, diversos Equips Comarcals, local o de barri/districte depenent del territori, i els equips de proximitat. Aquests òrgans col·legiats tenen com a objectiu abordar totes les formes de violència masclista i en tots els àmbits.¹

Els CTAVM, han d'abastar totes les formes de violència masclista i tots els àmbits d'aquestes violències, segons el que s'estableix en la Llei 5/2008 (Departament d'Igualtat i Feminismes, 2022). A més, tots els òrgans, institucions i serveis que formen part dels CTAVM tenen la responsabilitat d'aplicar el Protocol marc, els seus documents operatius i els protocols locals, comarcals i territorials que es derivin. Igual que també han de fer ús del Directori de Recursos en Xarxa, i contribuir a la seva actualització.

Els Circuits poden tenir un abast que varia segons les característiques de cada zona, podent ser supracomarcal, comarcal o local (Departament d'Igualtat i Feminismes, 2022). Així mateix, quan la seva estructura i considerant les diferències presents i futures, poden estar sota la dependència orgànica de la Direcció General per a l'erradicació de les violències masclistes o no dependre d'ella.

Aquests protocols busquen assegurar que totes les persones involucrades en la lluita contra la violència de gènere treballin juntes de manera coordinada i coherent en una àrea geogràfica, en aquest cas a la ciutat de Tarragona, utilitzant les directrius del Protocol marc com a base i adaptant-les a les necessitats i circumstàncies particulars de cada context. Aquests protocols haurien de ser la guia de referències per a tots els professionals que participen en la prevenció i resposta a la violència masclista.

Circuits àmbit Serveis Socials Bàsics a Tarragona:

A la ciutat de Tarragona, l'any 2008 es va aprovar el primer "Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista" (Ajuntament de

¹Circuits Territorials d'Abordatge de les Violències Masclistes (CTAVM) a Tarragona: https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/violencies-masclistes/coordinacio-treball-xarxa/circuits_territorials/vm_circuit_violencia_tarragona.pdf

Tarragona et al., 2018)² tot seguit, l'any 2010 van realitzar una nova edició actualitzada.

Aquest protocol va ser impulsat per l'Àrea d'Igualtat de l'Ajuntament de Tarragona i el seu objectiu és garantir una resposta efectiva i coordinada enfront de la violència masclista.

La importància de comptar amb un protocol radica en la necessitat d'establir una guia clara i definida per a la intervenció en situacions de violència masclista, amb la finalitat d'oferir una resposta immediata i eficaç a les víctimes, així com per a garantir una atenció integral i multidisciplinària en cada cas.

Actualment, des de l'any 2012, es va decidir a traspasar la coordinació de la Comissió de Seguiment del Protocol a l'Institut Municipal de Serveis Socials, per a garantir una atenció més especialitzada i enfocada a les necessitats de les víctimes.

Aquest protocol posa l'accent en la importància que els protocols siguin sensibles al gènere i estiguin basats en una perspectiva de gènere. Això implica tenir en compte les desigualtats de gènere existents en la societat i en les relacions de parella, així com els diferents impactes que la violència masclista té en les dones.

El protocol defineix quatre eixos bàsics d'actuació: prevenció, detecció, atenció i recuperació que ordenen les intervencions que han de dur a terme els diferents organismes i agents implicats (Ayala et al., 2020), i en els quals s'ha de basar el protocol en la lluita contra la violència de gènere.

La prevenció de la violència masclista es refereix a prendre mesures per a evitar o disminuir les ocurrències de situacions d'abús i violència contra les dones, identificant i abordant els factors de risc que poden portar a aquestes situacions. Això implica actuar abans que la violència es manifesti, especialment en la població jove i també intervenir en casos on ja s'ha produït la violència per evitar que es converteixi en una cronicitat. Un dels objectius de la prevenció és crear

² Protocol d'Actuació i circuit d'intervenció en situacions de violència masclista a Tarragona: <https://www.tarragona.cat/serveis-a-la-persona/dones/fixers-dones/altres/protocol-dactuacio-i-circuit-dintervencio-en-situacions-de-violencia-masclista-de-la-ciutat-de-tarragona-2018>

consciència en la societat, especialment entre les dones, que cap forma de violència és acceptada ni justificada.

La detecció es refereix a la utilització d'eines teòriques i pràctiques per a identificar i visibilitzar situacions d'abús i violència contra les dones, sigui en les primeres etapes o en situacions més cròniques.

L'atenció a les víctimes de la violència masclista es basa en un conjunt d'accions que tenen com a objectiu ajudar les dones a superar tant les situacions d'abús com les conseqüències personals, familiars i socials que poden sorgir com a resultat de la violència patida. És primordial garantir la seguretat de la víctima i proporcionar informació detallada sobre els recursos i procediments disponibles per a ajudar a resoldre la situació.

Els professionals encarregats d'oferir atenció han d'assegurar-se que el seu enfocament es centri en la víctima, ajudant-la a desenvolupar les seves habilitats personals i evitant qualsevol tipus de victimització secundària. Llavors, si analitzem el concepte en relació a les víctimes de violència masclista, arribem a la següent definició de victimització secundària (Torro, 2017).

El maltractament addicional exercit contra les dones que es troben en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits (quantitatius i qualitatius) de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats (Claramunt et al., 2014).

La recuperació després de la violència masclista és una etapa en la qual es tracta de restaurar els danys causats per la situació. És un procés que pot portar temps i es realitza amb suport d'un professional o un equip especialitzat. La durada d'aquest procés dependrà de la gravetat i la capacitat de cada persona per a superar-ho.

Aquests quatre eixos (prevenció, detecció, atenció i la recuperació) es complementen i s'integren en el protocol per a garantir una atenció integral i eficaç a les dones que pateixen violència masclista, des de la prevenció fins a la recuperació i la reconstrucció de les seves vides.

Partint que Tarragona té un protocol establert des de fa anys, és necessari disposar de circuits per establir un sistema coordinat i coherent d'atenció i resposta en el qual cada professional o entitat implicada sàpiga què fer i qui és responsable de fer-ho. El resultat dels circuits són els protocols d'actuació, que són acords elaborats i consensuats pels diferents agents involucrats per actuar de manera coordinada i eficient en una problemàtica específica.

A continuació s'explicaran els circuits de l'administració local de Tarragona, és a dir, els Serveis Socials Bàsics, que depenen de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST). Aquests estan formats pels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), el Servei d'Urgència i Emergència Social de Tarragona (SUEST) i l'Equip Socioeducatiu de Violència Masclista (ESVIOM), entre d'altres.

Circuit SUEST.

El Servei d'Urgència i Emergència Social de Tarragona (SUEST), és el servei municipal d'actuació immediata davant situacions d'urgència i emergència de vulnerabilitat social tant per a persones soles i famílies en situacions vulnerables, incloent-hi dones que han patit, estan patint i/o han denunciat violència de gènere.

El SUEST rep casos d'emergència social de diferents àrees, com la sanitària, social, policial, judicial i serveis especialitzats. Quan s'atén un cas des del servei es comprova si la persona té expedient o no al programa Hestia de SSB. En cas de no tenir expedient, s'obre des del SUEST i es realitza una primera entrevista amb la víctima per conèixer la seva situació a nivell familiar, laboral i econòmic, formatiu, judicial, social i de salut, etc, juntament amb la documentació bàsica.

Posteriorment, es facilita informació, orientació i assessorament sobre els serveis i recursos d'atenció a la violència masclista per tal que la dona tingui la informació.

A continuació, es passa la Valoració de Risc de Violència (RVD), la qual és una eina que ajuda als professionals que treballen amb dones que estan vivint situacions de violència masclista a valorar el risc que a curt termini es produeixin actes violents greus per part de la seva parella o ex-parella.

Aquesta eina assigna una puntuació a cadascun dels 16 factors de risc. Cada resposta afirmativa, marcada amb un “sí” a la casella del factor de risc corresponent atorga un punt, mentre que les respostes “no” o “es desconeix” no atorguen punts. Després de respondre als 16 factors de risc, se suma el total de punts obtinguts i depenent de la puntuació obtinguda, es determina el nivell de risc de la dona. Així doncs, si el RVD atorga a la víctima d’1 a 7 punts es considera que aquesta és de risc baix; de 8 a 9 punts, es considera que la víctima es troba en una situació de risc mitjà; i de 10 a 16 punts es considera que la víctima es troba en una situació d’alt risc.

L’eina ajuda als professionals a prendre decisions informades sobre la seguretat de la dona i les mesures de protecció que poden ser necessàries en el seu cas particular.

Per tant, si és risc baix, el cas es deriva a l’equip de tractament dels Equips Bàsics Atenció Social (EBAS) corresponent per la seva intervenció. En cas que aplicant l’eina el resultat sigui risc mig o alt, es derivarà el cas a l’Equip Socioeducatiu d’Atenció a la Violència Masclista (ESVIOM) i caldrà informar al Servei d’Atenció a la Infància i l’Adolescència (SAIA) per obrir expedient de risc.

En tots els casos, es realitza una coordinació amb l’equip corresponent per fer el traspàs i explicar el cas, la problemàtica detectada i els acords presos amb la persona afectada.

Si la persona ja té un expedient obert de Serveis Socials, i es dona una situació d’urgència, la primera intervenció la farà el SUEST, el qual citarà a la persona i farà una primera valoració de la situació i dels recursos i serveis adients segons les necessitats. El SUEST conjuntament amb el professional de referència seran els encarregats de realitzar l’eina de cribratge RVD i segons risc traspasarà a l’equip de l’ESVIOM o EBAS.

Si la puntuació és de risc baix, el SUEST es coordinarà amb l’equip professional de referència per tal de fer el traspàs de la informació. Si la puntuació és de risc mig o alt, es farà coordinació amb l’ESVIOM.

Circuit EBAS.

Quan els professionals de l'EBAS detecten una situació de violència masclista es realitza una primera valoració de la situació. Aquesta implica una entrevista i observació acurada dels senyals de la tipologia de la violència, així com l'àmbit en el qual aquesta s'ha produït.

Una vegada realitzada la valoració, si es detecta que aquesta és de risc baix, s'atendrà des de l'EBAS els casos de víctimes soles o amb infants a càrrec de 0 a 18 anys i que no estan disposades a fer un pla de treball de recuperació de la violència amb el Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE).

En el cas que la valoració donés un risc mig/alt amb infants a càrrec independentment que existeixi un expedient de risc a SAIA, es realitzarà el traspàs seguint el procediment establert a l'ESVIOM.

En situacions d'emergència, on hi ha un perill imminent per a la seguretat de les persones afectades, es coordinarà amb el SUEST la intervenció conjunta durant el període de crisi. En cas de ser una situació d'urgència fora d'oficina i tant la dona com els seus fills/es necessiten allotjament, des del Servei de la Guardia Urbana se'ls hi proporciona un allotjament fins a l'endemà en què el SUEST fa una entrevista de valoració sobre la situació i recursos adients.

Circuit de l'ESVIOM.

Aquest equip està especialment capacitat per abordar els casos de violència de gènere. Proporcionen una atenció integral a les persones afectades, incloent-hi suport emocional, assessorament legal i ajuda per a trobar recursos de suport. A més, treballen per a prevenir futurs episodis de violència, abordant les causes subjacents del comportament abusiu i proporcionant estratègies de prevenció.

Els casos que depenen de l'ESVIOM són famílies amb infants a càrrec independentment que existeixi un expedient de risc a SAIA, amb o sense convivència amb l'agressor i que un cop aplicada l'eina RVD el resultat del risc resultant sigui mig o alt.

Una vegada l'equip rep la derivació, es procedeix a realitzar una valoració més detallada de la situació i a dissenyar un pla d'intervenció personalitzat. Aquest pla pot incloure suport emocional, assistència legal, gestió d'accés a recursos,

serveis i prestacions, intervenció grupal i coordinació/derivació a serveis especialitzats.

L'ESVIOM realitzarà un seguiment periòdic de la persona afectada per a assegurar-se que està rebent el suport necessari i que la situació està millorant. En el cas que es detectin nous senyals de violència, es prendran mesures addicionals per a garantir la seguretat de la víctima i dels seus infants.

Els seguiments es duen a terme durant un any, una vegada passat aquest any, es torna a passar l'eina de cribratge RVD des de l'equip de l'ESVIOM i es fa una nova valoració del risc que pot estar patint tant la víctima com els seus fills.

En els casos de risc baix, l'equip de l'ESVIOM es coordina amb l'EBAS per tal de derivar a la víctima a aquest servei i fer un correcte traspàs de les problemàtiques treballades per tal d'iniciar un nou pla de treball. En els casos de risc mig es continua treballant el cas des de l'ESVIOM.

METODOLOGIA

Amb l'objectiu de contrastar la pregunta d'investigació i analitzar si existeix coordinació entre els SSB en violència masclista de Tarragona, s'ha combinat la recerca acadèmica amb un treball de camp basat en eines qualitatives: entrevistes semiestructurades i observació participant.

Pel que fa a les entrevistes, s'ha seleccionat a 6 professionals d'àmbit social que treballen en algun d'aquests circuits i que, a més, han treballat en d'altres. A la següent taula presentem el perfil de cada entrevistat:

Taula 1. Participants en la investigació.

RENOM DELS/LES TESTIMONIS	SEXE	ÀMBIT DE PROFESSIÓ	ANYS TREBALLATS A SERVEIS SOCIALS BÀSICS	ANYS TREBALLATS EN EL LLOC ACTUAL
Júlia (entrevistada 1)	Femení	Treballadora Social	24	EBAS: 6
Josep (entrevistat 2)	Masculí	Educador Social	40	EBAS: 11

Carmen (entrevistada 3)	Femení	Educadora Social	5	EBAS: 5
Berta (entrevistada 4)	Femení	Educadora Social	13	ESVIOM: 1 any i mig
Maria (entrevistada 5)	Femení	Treballadora Social	12	ESVIOM: 1 any i mig
Anna (entrevistada 6)	Femení	Treballadora Social	6	SUEST: 2

(Font: Elaboració pròpia, 16 de maig de 2023)

Tots els entrevistats seleccionats per aquest estudi, han exercit la seva labor professional en els Equips Bàsics d'Atenció Socials dels Serveis Socials Bàsics de Tarragona. Cal destacar que les tres últimes entrevistes han tingut l'oportunitat de realitzar rotacions en altres serveis dins dels Serveis Socials Bàsics, la qual cosa els ha permès adquirir una perspectiva més àmplia i diversa en l'atenció social.

La col·laboració dels professionals va ser facilitada per mitjà de la tutora de pràctiques. Inicialment, es va establir el contacte mitjançant l'enviament d'un correu electrònic des de la tutora, en el qual es va presentar a la investigadora del Treball Final de Grau i es va oferir una descripció detallada de la recerca. Una vegada es va obtenir resposta, es va procedir a acordar els dies i horaris de les entrevistes de manera consensuada. Totes les entrevistes es van dur a terme de manera presencial en els diferents serveis, garantint un contacte directe i personal amb els professionals.

D'altra banda, aprofitant l'estada de pràctiques de la investigadora d'aquest treball a l'EBAS, va jugar un paper fonamental en la realització d'aquest article, ja que s'ha realitzat una feina d'observació participant que posteriorment van ser analitzades a l'hora de presentar els resultats.

RESULTATS

A continuació presentem els resultats, fruit de l'anàlisi del treball de camp i de la recerca acadèmica, per fer-ho, convé recordar que l'objectiu d'aquest estudi és comprovar si existeix o no coordinació entre els SSB, i en cas que existeixi, si aquesta funciona de manera eficaç i eficient.

Així doncs, els resultats obtinguts en l'estudi, sí que indiquen l'existència de coordinacions en els Serveis Socials Bàsics de Tarragona en l'abordatge de la violència masclista. El Josep es refereix a aquesta coordinació, assimilant-la a la derivació i el trasllat d'expedient:

En principi només hi ha aquesta coordinació, és a dir, la derivació, com fas el traspàs de l'expedient. Després ja no fas més coordinació (Josep, educador social).

No obstant això, és important distingir entre l'eficàcia i l'eficiència d'aquestes coordinacions per a comprendre millor el seu funcionament i el seu impacte en l'atenció a les víctimes.

En primer lloc, mitjançant el treball de camp hem pogut corroborar que efectivament existeix coordinació entre els diferents serveis de Serveis Socials Bàsics en l'abordatge de la violència masclista a Tarragona, i que a més aquesta és eficaç, és a dir, que s'aconsegueix l'objectiu principal de coordinació i treball en xarxa entre les institucions involucrades. S'han identificat mecanismes de comunicació establerts, protocols i circuits que contribueixen a una resposta en la identificació, atenció i seguiment dels casos de violència masclista.

No obstant això, encara que aquests mecanismes de coordinació són efectius, en molts casos no resulten eficients. De la mateixa manera tampoc els protocols i circuits establerts resulten ser prou eficients. D'acord amb la Júlia, una de les nostres entrevistades, considera que aquesta falta d'eficiència en els protocols i circuits actualment existents es deu en part a la falta de participació de manera activa de la resta de professionals en la elaboració d'aquets circuits i protocols:

[...] aquest circuit s'ha fet sense parlar amb els professionals de l'EBAS, en aquest cas amb l'equip de tractament, llavors quan un dels equips no estan convidats a formar part en la realització de circuits i protocols, no funciona com hauria de funcionar (Júlia, treballadora social).

S'ha trobat obstacles i desafiaments que limiten l'eficiència del sistema com, la falta de coordinació entre aquests serveis envers la derivació de la víctima i l'excés de treball i la intensitat de les intervencions. Així ho verbalitza la següent entrevistada:

[...] encara que la intensitat dels casos no és diferent, els temps no són els mateixos i les prioritats no són les mateixes, perquè a un EBAS tens molts expedients per només un professional i has de prioritzar i potser el que per mi és important per l'altre professional no ho és, i això és un inconvenient (Carmen, educadora social).

Aquests factors redueixen la qualitat i l'eficiència dels serveis prestats i repercuteix negativament en l'atenció a les víctimes de violència masclista. A continuació procedirem a enumerar les principals problemàtiques i punts de millora que hem detectat i que actualment resten eficiència al sistema de coordinació i treball en xarxa dels SSB de la violència masclista a Tarragona.

En primer lloc, es recomana establir i enfortir protocols clars d'actuació que guiïn l'atenció a les víctimes des d'una perspectiva integral, assegurant-se que totes les parts involucrades, en aquest cas, EBAS, ESVIOM i SUEST, segueixin els mateixos criteris necessaris per abordar la violència masclista. Aquests protocols i circuits haurien de mencionar la definició de rols i responsabilitats de cada actor, els mecanismes de derivació adequats als serveis pertinents, així com els canals de comunicació entre les institucions i professionals (Llei 5/2008 del dret a les dones a erradicar la violència masclista. Art. 84). Aquesta manca d'actualització de protocols i circuits dificulta la intervenció amb la víctima i amb la resta de professionals. La següent entrevistada, la Júlia, il·lustra la falta d'avaluacions envers als protocols i circuits establerts:

Crec que un desafiament seria la millora d'aquests circuits, o com a mínim, valorar els que no està funcionant i proposar canvis. Actualment no existeix cap avaluació on consti si aquests protocols o circuits són els correctes i això hauria de constar en algun lloc per millorar les coordinacions dels professionals i saber actuar de manera correcta davant d'una situació de violència masclista (Júlia, treballadora social).

Pel que fa a l'observació participant durant l'estada de pràctiques, s'ha pogut observar que aquests protocols i circuits interns de coordinació no estan

desenvolupats de manera correcta, igual que tampoc, queden ben explicats. No esmenten quin servei fa la primera acollida i quin altre servei fa el tractament amb les víctimes. Aquesta idea queda reforçada per la Berta en les entrevistes realitzades:

El SUEST és un servei d'urgència i emergència... la treballadora social gestiona la urgència, és a dir, la primera acollida i una vegada deriva, derivarà als equips de tractament de l'EBAS i ESVIOM, en casos de risc baix les víctimes aniran a l'EBAS i si és risc mig- alt a l'ESVIOM (Berta, educadora social).

Tot així, és fonamental reconèixer que els protocols i circuits de coordinació establerts no abasten tots els aspectes necessaris per a una intervenció eficaç. A més de comptar amb procediments i pautes ben definides, és crucial tenir en compte el procés de derivació adequat cap a altres serveis, assegurant una atenció integral i una resposta adequada a les necessitats individuals de la víctima de violència masclista. Durant la realització d'entrevistes els professionals van mencionar que és important fer una derivació completa i adequada, i la Maria ho fa constar de la següent manera:

És tan important una bona coordinació com una bona derivació... Jo crec que la derivació és bàsica, et diria que més que la coordinació (Maria, treballadora social).

Una derivació correcta implica no sols conèixer els recursos disponibles, sinó també establir mecanismes de coordinació efectius i col·laboratius entre els diferents professionals. Això garanteix una transferència fluida de la informació rellevant i una coordinació adequada per a assegurar que les víctimes rebin l'atenció i suport necessari en el moment oportú. Segons Gallego (2008) en el seu article "Finalidades de los informes sociales en la intervención del trabajo social", la derivació es percep com un procés independent que té com a objectiu principal comunicar una situació específica. No es busca establir vincles institucionals a llarg termini, sinó més aviat enfocar-se en la comunicació i divulgació de la situació a través de mitjans apropiats. La derivació es considera com un fi en si mateix, amb el propòsit d'informar sobre la situació en qüestió.

Durant les entrevistes amb els professionals, s'ha pogut observar que els mecanismes de coordinació i derivació més utilitzats són les trucades

telefòniques i els correus electrònics (entrevistats 1,2,3,4,5,6) però no tots aquests professionals estan d'acord en utilitzar aquesta eina (entrevistats 1,2,4), ja que una millora de coordinació seria treballar de manera conjunta entre els professionals de cada servei. Per exemple, tant en Josep com la Júlia difereixen que aquests mecanismes de coordinació siguin el més òptims per coordinar o derivar a la víctima:

No considero que fer una coordinació de derivació per telèfon sigui la més adequada, per a mi això hauria de ser una millora. L'ideal seria fer un acompanyament a la víctima en la derivació, això hauria de canviar (Júlia, treballadora social).

Seria genial poder fer les derivacions de manera presencial, però les agendes a vegades no ens permeten trobar un dia per trobar-nos conjuntament, per aquest motiu es fa de manera telefònica (Josep, educador social).

Així mateix, els Serveis Socials Bàsics, compten amb un sistema informàtic compartit que permeten als diferents professionals accedir a informació rellevant i coordinar les derivacions, depenent del servei on hagi estat atesa en aquell moment la víctima, però no sempre els professionals treballen de la mateixa manera i això dificulta la derivació a l'hora de treballar amb les víctimes. A continuació la Maria relata els elements necessaris que ha de constar en el sistema informàtic per fer una derivació:

S'ha de tenir en compte que per fer unes derivacions, s'ha de tenir les fitxes completes del programa informàtic, hi ha d'haver un pla d'intervenció fet i un possible diagnòstic. A l'expedient ha de constar una sèrie de requisits necessaris com, les dades de la persona, l'habitatge, els familiars amb qui conviu [...] és a dir, ha d'haver-hi uns mínims per poder fer la derivació (Maria, treballadora social).

És cert que realitzar una derivació no sempre és l'opció més adequada, ja que la falta de coordinació entre els serveis i professionals ocasiona que una dona hagi d'explicar la seva situació de violència diverses vegades (Ayala et al., 2020) i enfrontar-se a una situació de victimització secundària. L'Anna durant l'entrevista menciona que encara continua existint aquesta victimització:

Tractem d'evitar la victimització secundària, però moltes vegades els professionals necessitem més informació per poder treballar el cas (Anna, treballadora social).

La derivació pot implicar el risc de victimització secundària, però és possible mitigar aquest impacte a través d'una coordinació adequada, la transparència segura d'informació, la capacitació de professionals en el maneig empàtic de les experiències de les víctimes i en adoptar enfocaments sensibles i col·laboratius. És possible oferir un suport integral sense revictimitzar a les persones afectades per la violència masclista.

Finalment, els resultats d'aquest estudi revelen l'existència de coordinació entre els Serveis Socials Bàsics de Tarragona en l'abordatge de la violència masclista. Si bé s'ha identificat la presència de mecanismes de comunicació, protocols i circuits, és important destacar que la seva eficàcia i eficiència han estat qüestionades. Els professionals entrevistats manifesten que els protocols i circuits actuals no són considerats com els més adequats, la qual cosa planteja la necessitat de realitzar millores i ajustos per a optimitzar el funcionament del sistema de coordinació. Aquests resultats posen de manifest la importància de comptar amb els protocols clars i efectius, així com la necessitat d'una revisió constant per a garantir una atenció integral i de qualitat a les víctimes de violència masclista.

CONCLUSIONS

Al llarg de l'article hem abordat la coordinació existent en els Serveis Socials Bàsics de Tarragona en l'abordatge a la violència masclista. A partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts, es poden extreure les següents conclusions.

En primer lloc, s'ha confirmat l'existència de coordinació entre els diferents serveis de Serveis Socials Bàsics enfront de la violència masclista a Tarragona. No obstant això, s'ha observat que aquesta coordinació es limita principalment a la derivació dels casos, mentre que la coordinació posterior és insuficient. Això implica que existeixen mecanismes de comunicació establerts, però la seva eficiència és qüestionada.

En quant a l'eficàcia, s'ha constatat que els mecanismes de coordinació actuals van aconseguir l'objectiu principal d'establir una resposta coordinada i de treball en xarxa entre les institucions involucrades. S'han identificat protocols i circuits que contribueixen a la identificació, atenció i seguiment dels casos de violència masclista. No obstant això, malgrat la seva eficàcia, aquests mecanismes no són

considerats eficients, la qual cosa implica que no es van obtenir els resultats desitjats amb el mínim de recursos disponibles.

S'han identificat diversos desafiaments i obstacles que limiten l'eficiència del sistema de coordinació i treball en xarxa dels Serveis Socials Bàsics en relació amb la violència masclista. Entre ells, es destaquen la falta de coordinació en la derivació de les víctimes, la sobrecàrrega de treball i la intensitat dels casos dels professionals. Aquests factors empitjoren negativament la qualitat dels serveis prestats i repercuteixen en l'atenció a les víctimes.

És important destacar que el procés constant de derivació de les víctimes pugui generar una victimització secundària. Les múltiples derivacions i la falta d'una coordinació eficient poden ocasionar una sensació de revictimització i desconfiança en les víctimes, perpetuant el seu patiment i dificultant el seu accés als recursos necessaris.

Per a millorar la coordinació i l'abordatge de la violència masclista, es recomana establir i enfortir protocols clars d'actuació que guiïn l'atenció des d'una perspectiva integral. Aquests protocols han d'incloure la definició de rols i responsabilitats de cada actor, mecanismes de derivació adequats als serveis pertinents i canals efectius de comunicació entre les institucions i els professionals involucrats. Així mateix, se suggereixen una avaluació i revisió periòdica d'aquests protocols i circuits per assegurar la seva actualització i millora.

És essencial destacar que la coordinació i la derivació adequada són fonamentals per a garantir una atenció integral a les víctimes de violència masclista. La transparència fluida d'informació rellevant i una col·laboració efectiva entre els professionals són elements clau per a oferir un suport integral sense perpetuar la victimització secundària.

BIBLIOGRAFIA

Álvarez, M.; Andrés- Pueyo, A.; Augé, M.; Choy, A.; Fernández, R.; Fernández, C.; Foulon, H.; López, S.; Martínez- Izquierdo, M^a T.; Martínez, C.; Saiz, M.; i Serratusell, L. (2011). "Circuit Barcelona contra la violència vers les dones. Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella." Consultat a:

https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/rvd-bcn_protocol_de_valoracio_del_risc_de_violencia_contra_la_dona_per_part_de_la_seva_parella_o_exparella.pdf

Ayala, S.; Casacuberta, O.; Herrera, L.; Pi, A. i Quer, G. (2020). "Dossier de formació la perspectiva de gènere i l'atenció a les violències masclistes des dels serveis socials." Generalitat de Catalunya. Departament de Treball Afers Socials i Famílies. Consultat a:

https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/07dones/perspectiva_genere_atencio_violencias_masclistes_serveis_sociales/perspectiva_genere_atencio_violencias_masclistes_serveis_sociales.pdf

Bonino, L. (2004) "Los micromachismos." *Revista Cibeles* núm 2. Consultat a:

<http://www.luisbonino.com/pdf/Los%20Micromachismos%202004.pdf>

Cárdenas, M.; i Carcía, L. (2006). "Límits i possibilitats de la coordinació informal els circuits locals contra la violència de gènere." In *Comunicación al II Congreso Catalán de gestión pública, julio de 2006*. Consultat a:

http://congres.acgp.net/modules/section/files/iiccgp_gt3_credanas_garca.pdf

Claramunt, M.; Montserrat, S.; i Piatti, M.D.L. (2014). "Detecció de Problemes en l'Atenció a Dones Víctimes de Violència de Gènere durant el procés Judicial a Catalunya". Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. Consultat a:

https://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/recerca/cataleg/crono/2015/problem_es_victimes_violencia_genere/problemas_victimes_violencia_genere.pdf

Departament d'Igualtat i Feminismes. (2022). "Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda en situacions de violències masclistes." Consultat a: <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/violencies-masclistes/coordinacio-treball-xarxa/protocol/Protocol-Marc-2022.pdf>

Fernández, M^a C.; Herrero, S.; Buitrago, F.; Ciurana, R.; Chocron, L.; García, J.; Montón, C.; Redondo, M^a J.; y Tizón, J. (2003). "Violencia Doméstica." Grupo de Salud Mental del PAPPS de la semiFYC. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Consultat a:

[https://www.sanidad.gob.es/en/ciudadanos/violencia/docs/VIOLENCIA DOMESTICA.pdf](https://www.sanidad.gob.es/en/ciudadanos/violencia/docs/VIOLENCIA_DOMESTICA.pdf)

Gallego, D. (2008) "Finalidades de los informes sociales en la intervención del Trabajo social". *Revista de Trabajo Social*. Consultat a:

<https://revistaplazapublica.files.wordpress.com/2014/06/gallego-d.pdf>

Gherardi, N. (2016). "Otras formas de violencia contra las mujeres que reconocer, nombrar y visibilizar." Consultat a:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40754/S1601170_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gorjón B., M. C. (2010). "La respuesta penal frente al género. Una revisión crítica de la violencia habitual y de género." Tesis doctoral digigida por Gómez de la Torre, I. B. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Hooks, B. (2000). *Feminism is for everybody: Passionate politic*. Pluto Press.

Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. 13 de gener de 2021. Núm. 11.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. 8 de maig de 2008. Núm. 5123.

Martín, M.T.; Benedicto, S.; Trejo, Z.; Garsaball, A.; Crua, F.; Noferini, A.; Delgado, X.; Forés, J.; i Martínez, F. (2014). "Guia facilitadora del treball en xarxa per a la inclusió social: idees clau per al treball en xarxa." Barcelona, Espanya:

Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. (Col·lecció Papers d'Acció Social, número 28). Consultat a:

https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/guia_facilitadora_treball_xarxa_inclusio_social/guia_facilitadora_treball_xarxa_papers28.pdf

Ministeri d'Igualtat. *Estadísticas, encuestas, estudios e investigaciones - Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género*, (s.f.)

Mirat H., P y Armendáriz L., C. (2006) "Violencia de género versus violencia doméstica: consecuencias político penales." Madrid: Grupo difusión.

Moreno F., A (2008) "La violencia en la pareja: de las desigualdades al abuso" en García-Mina F., A. (Coord.) (2008). "Nuevos escenarios de violencia." Reflexiones Comillas Ciencias Sociales I. Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

OMS. (2002) "Informe mundial sobre la violencia y la salud." Washington, DC: OPS [versió electrònica]

Pueyo, A.; y Redondo, S. (2007). "Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de la violència." Papeles del psicólogo, 28 (3), 157-173.

Real Acadèmia Espanyola. (2023). Diccionari de llengua espanyola (23a ed.).

Torro, J. (2017). "La victimització secundària: en les víctimes de violència de gènere durant la primera declaració". Consultat a:

<http://hdl.handle.net/10230/35616>

Ubieto, J.R. (2007). "Modelos de Trabajo en red." Educación Social, núm 36. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/28255/00920073002095.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vidal F., F (2008) "Los nuevos eceleradores de la violencia remodernizada" en García-Mina F., A. (Coord.) (2008) Nuevos escenarios de violencia. Reflexiones Comillas Ciencias Sociales I. Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Welzer-Lang (1992)

Zafra- Aparici, E., & Román Martin, L. (2022). *Hijos e hijas de la violència de género*. Valencia: Tirant lo blanch.

PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA REVISTA

He seleccionat la Revista de Treball Social (RTS) del col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya per a publicar l'article: La coordinació en els serveis d'atenció a la violència masclista. El cas dels Serveis Socials Bàsics de Tarragona. L'elecció d'aquesta entrevista en particular s'ha basat en múltiples raons.

En primer lloc, aquesta revista ofereix l'oportunitat de publicar articles derivats de recerques empíriques, la qual cosa és rellevant en l'article. A més, la RTS té com a objectiu difondre experiències professionals i aquesta plataforma s'adequa per a compartir les nostres troballes en el camp de la violència masclista i la coordinació dels Serveis Socials Bàsics.

En segon lloc, atès que la recerca s'ha dut a terme a la ciutat de Tarragona, considerem important destacar aquesta ubicació específica i donar a conèixer la realitat dels professionals que treballen en els Serveis Socials Bàsics en aquesta ciutat. D'aquesta manera, podem enfocar-nos en la situació local i compartir experiències que reflecteixin la labor d'aquests professionals a Tarragona.

Finalment, un altre aspecte a tenir en compte és que la RTS és una revista de format electrònic, la qual cosa facilita l'accés i la disponibilitat del seu contingut. Aquesta característica és important per a garantir que el nostre article sigui accessible per a un ampli públic interessat en el tema de la coordinació dels Serveis Socials Bàsics i la violència masclista a Tarragona.